Ce document a été mis en ligne par l'organisme FormaV®.

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour consulter tous nos sujets d'annales et corrigés du CAP ECP, veuillez visiter :
capecp.fr/annales-sujets-et-corriges

CAP ECP

CAP Esthétique - EP2 « Vente de Produits et de Prestation de Services »

Session 2010 • Code sujet : **20110** • Durée : **10 minutes oral (durée globale 30 minutes)** • Coefficient : **3**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Conseil et rendez-vous pour un soin du visage destiné à une peau grasse** (1 question) — **Page 4**
2. **Pose de vernis original avant un mariage** (1 question) — **Page 5**
3. **Manucure offerte à une adolescente pour son premier rendez-vous en institut** (1 question) — **Page 6**
4. **Prestation pour un ongle fendu avant un mariage** (1 question) — **Page 7**
5. **Soin du visage offert à une personne ayant la peau sèche** (1 question) — **Page 8**
6. **Solution rapide pour des poils disgracieux au visage** (1 question) — **Page 9**
7. **Soin en institut offert pour un quarantième anniversaire** (1 question) — **Page 10**
8. **Alternative au rasage des jambes** (1 question) — **Page 11**
9. **Maquillage flash offert à l'occasion de la fête des grands-mères** (1 question) — **Page 12**
10. **Prestation pour retrouver bonne mine après un accouchement** (1 question) — **Page 13**
11. **Épilation des jambes, des aisselles et du maillot avant un voyage de noces** (1 question) — **Page 14**
12. **Soin du visage adapté à la peau d'une mère de 50 ans** (1 question) — **Page 15**
13. **Épilation des jambes avant quinze jours de vacances** (1 question) — **Page 16**
14. **Soin du visage ciblant les rides du contour des yeux** (1 question) — **Page 17**
15. **Épilation des sourcils pour en régulariser la forme** (1 question) — **Page 18**

Sujet officiel (PDF) : https://capecp.fr/assets/annales/cap-ecp/EP2 - Vente de produits et prestation de services/2010/CAP ECP - EP2 - Vente de produits et prestation de services - Session 2010 - 2-Sujet.pdf

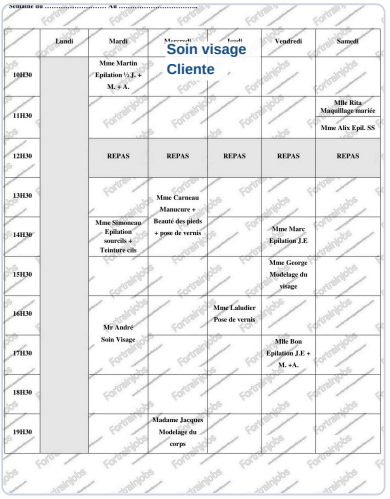
1. Conseil et rendez-vous pour un soin du visage destiné à une peau grasse

La cliente a la peau grasse et luisante et souhaite un soin du visage, réglé immédiatement. Elle est disponible tous les matins de la semaine et le planning fourni permet de placer le rendez-vous.

Question 1. Mener l'entretien de vente en conseillant la cliente sur sa demande de soin du visage, en prenant son rendez-vous et en encaissant immédiatement. Le jury doit formuler une seule objection et exiger une proposition de vente ou de prestation additionnelle ; inscrire le rendez-vous sur le planning en respectant les disponibilités et les créneaux réservés.

Accueillir la cliente et confirmer que le conseil porte sur les soins du visage. Après avoir précisé ses attentes, proposer un soin adapté à sa peau grasse et luisante. Choisir un créneau libre le matin et noter le rendez-vous au planning. Le jury formule une seule objection ; y répondre avec une information pertinente sur la prestation, sans inventer sa durée ni son tarif. Proposer un produit ou une prestation en complément. Confirmer le montant communiqué par l'institut, encaisser immédiatement et remettre le justificatif de paiement.

Rendez-vous inscrit au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Rendez-vous : mercredi à 10 h 30. Soin du visage pour peau grasse ; règlement immédiat.

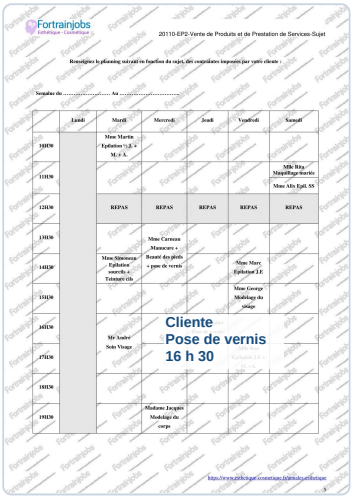
2. Pose de vernis original avant un mariage

Invitée prochainement au mariage d'une amie, la cliente a les ongles longs et souhaite les mettre en valeur avec une pose de vernis originale. Elle est disponible en semaine à partir de 16 heures et règle immédiatement la prestation.

Question 1. Conseiller la cliente sur la pose de vernis souhaitée, prendre le rendez-vous et encaisser immédiatement. Le jury doit formuler une seule objection et exiger une proposition de vente ou de prestation additionnelle ; reporter le rendez-vous sur le planning à partir de 16 heures en semaine, dans un créneau disponible.

Je vous conseille une pose de vernis originale qui mettra vos ongles longs en valeur : une teinte élégante accompagnée d'un décor discret. Je vous propose mercredi à 16 h 30, dans un créneau libre et compatible avec vos disponibilités. Si vous craignez un résultat trop voyant, nous choisirons ensemble un motif subtil. En complément, je vous propose un vernis de la même teinte pour vos retouches à domicile. Le règlement de la prestation est effectué immédiatement.

Planning complété



✓ RÉPONSE À RETENIR

Mercredi à 16 h 30 : pose de vernis original, réglée immédiatement.

3. Manucure offerte à une adolescente pour son premier rendez-vous en institut

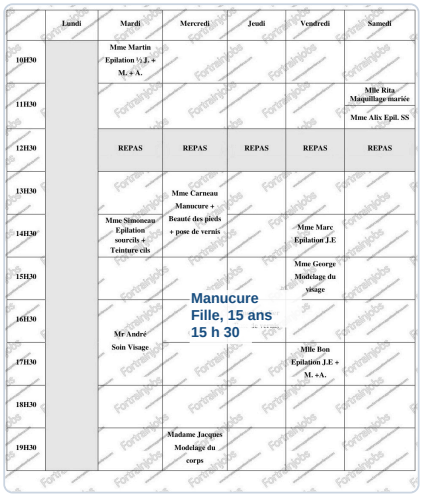
La cliente souhaite offrir une manucure à sa fille de 15 ans, qui n'est jamais venue en institut, et régler la prestation immédiatement. Sa fille est disponible le mercredi après-midi ; le rendez-vous doit être inscrit sur le planning.

Question 1. Conseiller la cliente au sujet d'une manucure pour sa fille, prendre le rendez-vous et encaisser immédiatement. Le jury doit formuler une seule objection et exiger une proposition de vente ou de prestation additionnelle ; inscrire le rendez-vous le mercredi après-midi dans un créneau disponible.

Conseiller une manucure simple, adaptée à une première visite, et expliquer brièvement son déroulement. Répondre à l'unique objection avec écoute, puis proposer une vente additionnelle utile, par exemple une crème pour les mains. Confirmer le règlement immédiat.

Le mercredi, le rendez-vous de Mme Carneau occupe le début d'après-midi. Le créneau de 15 h 30 est libre : y inscrire la manucure, puis confirmer le rendez-vous à la cliente.

Rendez-vous inscrit au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Mercredi à 15 h 30 : manucure pour la fille de 15 ans. Règlement immédiat.

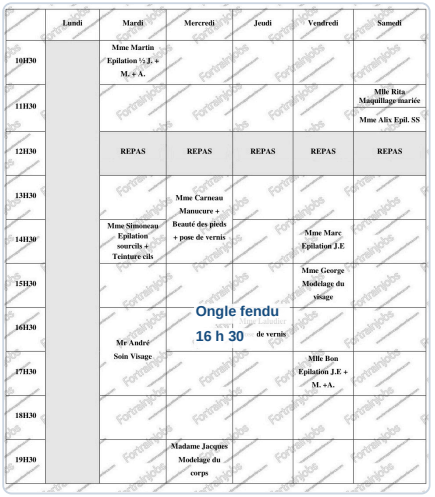
4. Prestation pour un ongle fendu avant un mariage

La cliente se marie le samedi suivant et a l'ongle de l'annulaire gauche fendu. Elle souhaite régler lors de la prise de rendez-vous et ne peut venir qu'en semaine, le soir à partir de 16 heures.

Question 1. Conseiller la cliente sur une prestation adaptée à son ongle fendu, prendre le rendez-vous et encaisser lors de la réservation. Le jury doit formuler une seule objection et exiger une proposition de vente ou de prestation additionnelle ; placer le rendez-vous sur le planning en semaine, à partir de 16 heures et avant le mariage du samedi suivant.

Après avoir observé l'ongle et vérifié l'absence de lésion ou de contre-indication, je propose une réparation esthétique adaptée à la fissure. Le mercredi à 16 h 30 est libre sur le planning et précède le mariage du samedi. Je précise le tarif, réserve le créneau et encaisse à la réservation. En complément, je propose une pose de vernis assortie à la tenue. Objection possible : « La réparation tiendra-t-elle jusqu'au mariage ? » Réponse : « La tenue dépend de l'état de l'ongle ; je vous expliquerai les précautions à prendre après l'avoir examiné, sans vous garantir le résultat avant cet examen. »

Rendez-vous ajouté au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Mercredi à 16 h 30 : réparation esthétique de l'ongle fendu. Règlement à la réservation et proposition de pose de vernis assortie.

5. Soin du visage offert à une personne ayant la peau sèche

La cliente souhaite offrir à son conjoint ou à sa conjointe un soin du visage adapté à une peau sèche. Elle demande un rendez-vous pour le samedi suivant et le sujet ne précise pas le moment du règlement.

Question 1. Conseiller la cliente au sujet du soin du visage offert, prendre rendez-vous pour le samedi suivant et traiter le règlement selon l'échange. Le jury doit formuler une seule objection et exiger une proposition de vente ou de prestation additionnelle ; reporter le rendez-vous sur le planning dans un créneau disponible.

Après avoir vérifié les attentes et les éventuelles sensibilités de la personne qui recevra le soin, conseillez un soin du visage adapté aux peaux sèches. Proposez un rendez-vous le samedi à 13 h 30, créneau libre après la pause déjeuner. Annoncez le tarif, écoutez et traitez l'unique objection formulée, puis encaissez la prestation aujourd'hui, comme demandé dans le sujet. En vente additionnelle, suggérez un produit de soin à domicile adapté aux peaux sèches.

Planning complété : rendez-vous du samedi

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
10H30		Mme Martin Epilation ½ J. + M. + A.				
11H30						Mlle Rita Maquillage mariée
12H30		REPAS	REPAS	REPAS	REPAS	REPAS
13H30			Mme Carneau Manucure + Beauté des pieds + pose de vernis		Soin visage peau sèche	
14H30		Mme Simoneau Epilation sourcils + Teinture cils			Mme Marc Epilation J.E	
15H30					Mme George Modelage du visage	
16H30		Mr André Soin Visage		Mme Laludier Pose de vernis		
17H30					Mlle Bon Epilation J.E + M. + A.	
18H30						
19H30			Madame Jacques Modelage du corps			

✓ RÉPONSE À RETENIR

Samedi à 13 h 30 : soin du visage peau sèche. Prestation réglée aujourd'hui.

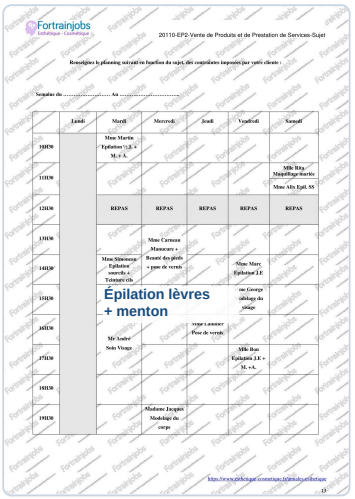
6. Solution rapide pour des poils disgracieux au visage

La cliente remarque des poils disgracieux au niveau des lèvres et du menton et souhaite une solution rapide. Elle prend rendez-vous et règle immédiatement ; le planning fourni sert à inscrire le rendez-vous.

Question 1. Conseiller la cliente sur sa demande concernant les lèvres et le menton, prendre rendez-vous et encaisser immédiatement. Le jury doit formuler une seule objection et exiger une proposition de vente ou de prestation additionnelle ; inscrire le rendez-vous dans un créneau disponible du planning.

Pour les poils des lèvres et du menton, proposer une épilation du visage à la cire, après vérification de l'état de la peau et des contre-indications. Demander les disponibilités, inscrire le rendez-vous sur le planning et annoncer le tarif avant l'encaissement immédiat. Une vente additionnelle adaptée peut être un produit apaisant à appliquer après l'épilation. Répondre à une seule objection, puis confirmer les modalités du rendez-vous et du règlement.

Rendez-vous inscrit au planning



✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Mardi à 15 h 30 : épilation des lèvres et du menton. Règlement immédiat.

7. Soin en institut offert pour un quarantième anniversaire

La cliente souhaite offrir un soin en institut à son conjoint ou à sa conjointe pour ses 40 ans. La personne bénéficiaire est disponible uniquement le samedi, les soins du corps sont exclus et le règlement se fait à la réservation.

Question 1. Conseiller la cliente sur un soin en institut, à l'exclusion des soins du corps, prendre le rendez-vous et encaisser lors de la réservation. Le jury doit formuler une seule objection et exiger une proposition de vente ou de prestation additionnelle ; inscrire un rendez-vous le samedi dans un créneau disponible.

Questionner la cliente sur les attentes du bénéficiaire, puis conseiller un soin non corporel adapté, par exemple un soin du visage après échange sur ses besoins. Le samedi à 13 h 30, le planning présente un créneau libre. Confirmer auprès de l'institut la disponibilité pour le soin, sa durée et son tarif, puis inscrire le rendez-vous au nom du bénéficiaire. Encaisser à la réservation, remettre un justificatif et proposer un produit de soin en complément. Traiter une seule objection.

Planning complété : rendez-vous du samedi

Semaine du ..... Au .....

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
10H30		Mme Martin Epilation 1/2 J. + M. + A.				
11H30						Mlle Rita Maquillage mariée
						Mme Alix Epil. SS
12H30		REPAS	REPAS	REPAS	REPAS	REPAS
13H30			Mme Carneau Manucure + Beauté des pieds + pose de vernis			
14H30		Mme Simoneau Epilation sourcils + Teinture cils			Soin visage 13 h 30	
15H30					Mme George Modelage du visage	
16H30		Mr André Soin Visage		Mme Lahdier Pose de vernis		
17H30					Mlle Ron Epilation J.E + M. +A.	
18H30						
19H30			Madame Jacques Modelage du corps			

✓ RÉPONSE À RETENIR

Rendez-vous samedi à 13 h 30 pour un soin du visage adapté. Encaissement à la réservation.

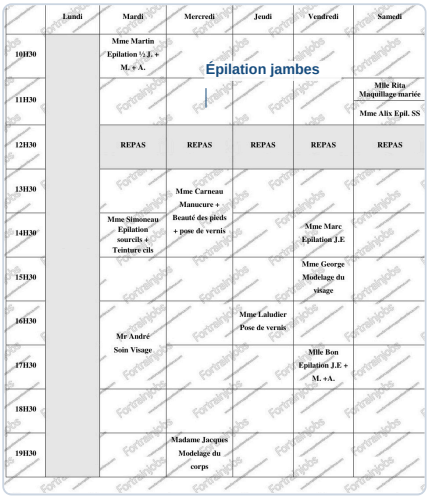
8. Alternative au rasage des jambes

La cliente a l'habitude de se raser les jambes et cherche une autre solution. Elle règle immédiatement et n'est disponible que le mercredi ou le jeudi matin.

Question 1. Conseiller la cliente sur une autre solution pour ses jambes, prendre rendez-vous et encaisser immédiatement. Le jury doit formuler une seule objection et exiger une proposition de vente ou de prestation additionnelle ; reporter le rendez-vous sur le planning le mercredi ou le jeudi matin, dans un créneau disponible.

Proposer une épilation à la cire des jambes comme alternative au rasage, après avoir vérifié les habitudes de la cliente et l'absence de contre-indication. Le mercredi à 10 h 30 est libre et respecte sa disponibilité matinale. Confirmer la durée et le tarif selon la carte de l'institut, inscrire le rendez-vous, encaisser immédiatement et remettre un justificatif. Face à une objection, répondre précisément puis vérifier l'accord. En vente additionnelle, proposer un soin hydratant pour les jambes.

Rendez-vous ajouté au planning



	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
10H30		Mme Martin Epilation ½ J. + M. + A.				
11H30						Mlle Rita Maquillage mariée
12H30		REPAS	REPAS	REPAS	REPAS	REPAS Mme Alix Epil. SS
13H30			Mme Carneau Manucure + Beauté des pieds + pose de vernis			
14H30		Mme Simoneau Epilation sourcils + Teinture cils			Mme Marc Epilation J.E.	
15H30					Mme George Modelage du visage	
16H30		Mr André Soin Visage		Mme Laludier Pose de vernis		
17H30					Mlle Bon Epilation J.E + M. +A.	
18H30						
19H30			Madame Jacques Modelage du corps			

✓ RÉPONSE À RETENIR

Épilation des jambes à la cire : mercredi à 10 h 30. Règlement immédiat.

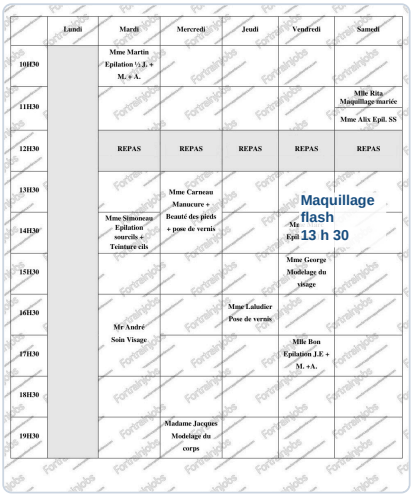
9. Maquillage flash offert à l’occasion de la fête des grands-mères

La cliente souhaite offrir un maquillage flash à sa grand-mère pour la fête des grands-mères. Celle-ci est disponible tous les après-midi et la prestation est réglée le jour de la prise de rendez-vous.

Question 1. Conseiller la cliente au sujet du maquillage flash offert, prendre rendez-vous et encaisser la prestation aujourd’hui. Le jury doit formuler une seule objection et exiger une proposition de vente ou de prestation additionnelle ; inscrire le rendez-vous sur le planning l’après-midi, dans un créneau disponible.

Je conseille un maquillage flash, adapté à une mise en beauté rapide, et demande quelles sont les habitudes ou préférences de votre grand-mère. Le planning permet de proposer le vendredi à 13 h 30, créneau libre l’après-midi. Je confirme le tarif de l’institut, encaisse la prestation aujourd’hui et remets une confirmation du rendez-vous. Je réponds à l’unique objection formulée par la cliente. En vente additionnelle, je propose un rouge à lèvres assorti, sans insister.

Rendez-vous ajouté au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Rendez-vous : vendredi à 13 h 30, maquillage flash. Paiement aujourd’hui.

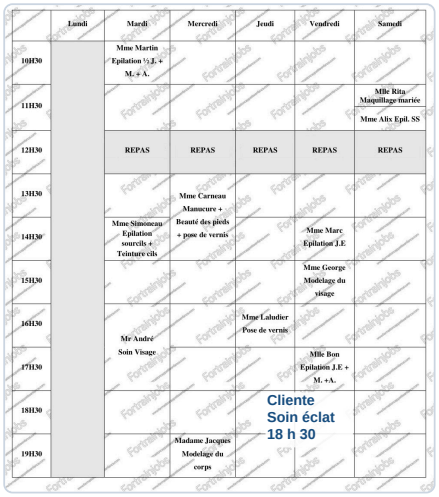
10. Prestation pour retrouver bonne mine après un accouchement

La cliente vient d'accoucher, se sent fatiguée et trouve son teint terne ; elle souhaite retrouver rapidement bonne mine. Elle règle le jour même et demande un rendez-vous en fin de journée, un jour de semaine.

Question 1. Conseiller la cliente sur une prestation répondant à son souhait de retrouver bonne mine, prendre rendez-vous en fin de journée un jour de semaine et encaisser le jour même. Le jury doit formuler une seule objection et exiger une proposition de vente ou de prestation additionnelle ; inscrire le rendez-vous sur le planning dans un créneau compatible.

Après avoir identifié les besoins et les éventuelles sensibilités de la cliente, proposez un soin du visage coup d'éclat pour raviver son teint. Le jeudi à 18 h 30 convient : ce créneau est libre et correspond à sa disponibilité en fin de journée. Présentez le tarif et encaissez la prestation aujourd'hui. Traitez une seule objection, puis proposez en complément un produit illuminateur pour prolonger l'effet bonne mine.

Rendez-vous ajouté au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Soin du visage coup d'éclat, jeudi à 18 h 30, créneau libre ; prestation réglée le jour même.

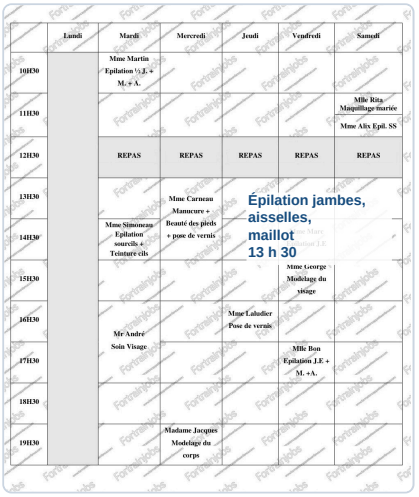
11. Épilation des jambes, des aisselles et du maillot avant un voyage de noces

La cliente part en voyage de noces au bord de la mer et souhaite une épilation des jambes, des aisselles et du maillot. Elle règle immédiatement et ne pose aucune contrainte de temps pour le rendez-vous.

Question 1. Conseiller la cliente au sujet de l'épilation des jambes, des aisselles et du maillot, prendre rendez-vous et encaisser aujourd'hui. Le jury doit formuler une seule objection et exiger une proposition de vente ou de prestation additionnelle ; inscrire le rendez-vous sur le planning dans un créneau disponible, sans contrainte horaire imposée.

Présenter l'épilation à la cire des jambes, des aisselles et du maillot, puis vérifier les attentes et les éventuelles contre-indications. Le planning comporte un créneau libre jeudi à 13 h 30 : confirmer avec la cliente qu'il convient et que sa durée permet de réaliser les trois zones. Annoncer le tarif de l'institut et encaisser la prestation aujourd'hui. Répondre à une seule objection et proposer un soin apaisant en vente additionnelle.

Planning complété : rendez-vous d'épilation



✓ RÉPONSE À RETENIR

Rendez-vous proposé : jeudi à 13 h 30, sous réserve de la durée nécessaire. Épilation jambes, aisselles et maillot. Encaissement aujourd'hui.

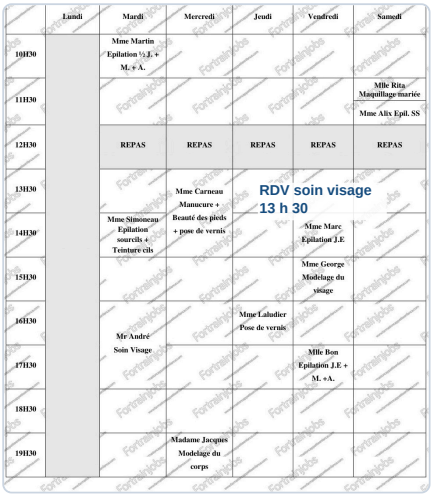
12. Soin du visage adapté à la peau d’une mère de 50 ans

La cliente souhaite offrir à sa mère, âgée de 50 ans, un soin du visage adapté à son type de peau. Elle règle lors de la prise de rendez-vous et sa mère est disponible le mardi ou le jeudi après-midi.

Question 1. Conseiller la cliente sur le soin du visage adapté au type de peau de sa mère, prendre rendez-vous et encaisser à la réservation. Le jury doit formuler une seule objection et exiger une proposition de vente ou de prestation additionnelle ; inscrire le rendez-vous le mardi ou le jeudi après-midi, dans un créneau disponible.

Je précise qu’un diagnostic permettra de choisir le soin du visage correspondant au type de peau de sa mère. Je vérifie les disponibilités et propose jeudi à 13 h 30, créneau libre au planning. Après accord, je note le rendez-vous, annonce le tarif applicable et encaisse à la réservation. Je réponds à l’unique objection formulée par la cliente, puis propose un produit adapté à utiliser à domicile, choisi après le diagnostic.

Rendez-vous inscrit au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Jeudi à 13 h 30 : rendez-vous pour un soin du visage personnalisé, règlement encaissé à la réservation.

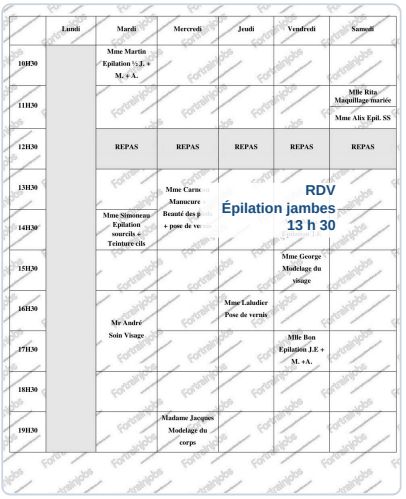
13. Épilation des jambes avant quinze jours de vacances

La cliente part en vacances pendant 15 jours et souhaite ne pas avoir à se préoccuper de la pilosité de ses jambes. Elle règle au moment de la prise de rendez-vous et n'est disponible que le samedi.

Question 1. Conseiller la cliente au sujet de l'épilation des jambes avant ses vacances, prendre rendez-vous et encaisser lors de la réservation. Le jury doit formuler une seule objection et exiger une proposition de vente ou de prestation additionnelle ; inscrire le rendez-vous le samedi dans un créneau disponible.

Je vous propose une épilation à la cire des jambes : la repousse est généralement plus lente qu'après un rasage, sans garantie de rester sans poils pendant vos quinze jours de vacances. Je vérifie les éventuelles contre-indications et vous conseille d'éviter soleil et baignade juste après la prestation. Le samedi à 13 h 30, le planning est libre. Je confirme le tarif, puis encaisse à la réservation. En complément, je vous propose un soin apaisant après l'épilation.

Rendez-vous du samedi



✓ RÉPONSE À RETENIR

Épilation des jambes : samedi à 13 h 30. Règlement à la réservation.

14. Soin du visage ciblant les rides du contour des yeux

La cliente souhaite offrir un soin du visage à son conjoint ou à sa conjointe, qui se plaint de rides au contour des yeux. Elle règle à la prise de rendez-vous et est disponible en début d'après-midi les jours de semaine.

Question 1. Conseiller la cliente au sujet d'un soin du visage tenant compte de la préoccupation concernant le contour des yeux, prendre rendez-vous et encaisser à la réservation. Le jury doit formuler une seule objection et exiger une proposition de vente ou de prestation additionnelle ; inscrire le rendez-vous en début d'après-midi un jour de semaine, dans un créneau disponible.

Après avoir demandé le type de peau et vérifié les éventuelles contre-indications, conseillez un soin du visage adapté, avec une attention particulière au contour des yeux. Présentez ses bénéfices sans promettre d'effacer les rides. Inscrivez le rendez-vous jeudi à 13 h 30 : le créneau est libre et convient à une disponibilité en début d'après-midi. Encaissez à la réservation et remettez un justificatif. Répondez à une seule objection avec écoute et proposez en complément un produit de soin adapté au contour des yeux.

Rendez-vous inscrit au planning

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
10H30		Mme Martin Epilation ½ J. + M. + A.				
11H30						Mlle Rita Maquillage mariée
						Mme Alix Epil. SS
12H30		REPAS	REPAS	REPAS	REPAS	REPAS
13H30			Mme Carneau Manucure + Beauté des pieds + pose de vernis	Soin visage 13 h 30		
14H30		Mme Simoneau Epilation sourcils + Teinture cils			Mme Marc Epilation J.E	
15H30					Mme George Modelage du visage	
16H30		Mr André Soin Visage		Mme Laudier Pose de vernis		
17H30					Mlle Bon Epilation J.E + M. +A.	
18H30						
19H30			Madame Jacques Modelage du corps			

✓ RÉPONSE À RETENIR

Jeudi à 13 h 30 : soin du visage, avec attention au contour des yeux. Paiement à la réservation.

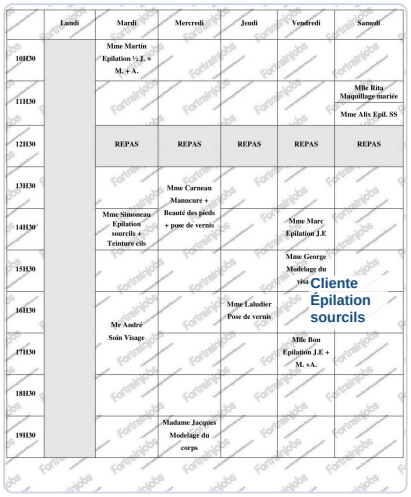
15. Épilation des sourcils pour en régulariser la forme

La cliente souhaite des sourcils plus réguliers, mais ne sait pas les épiler. Elle règle à la prise de rendez-vous et est disponible tous les jours de la semaine à partir de 16 heures.

Question 1. Conseiller la cliente sur une prestation visant à régulariser ses sourcils, prendre rendez-vous et encaisser lors de la réservation. Le jury doit formuler une seule objection et exiger une proposition de vente ou de prestation additionnelle ; inscrire le rendez-vous en semaine à partir de 16 heures, dans un créneau disponible.

Je vous conseille une épilation des sourcils pour régulariser leur ligne. Nous définissons ensemble la forme avant la prestation. Je vous propose vendredi à 16 h 30, un créneau libre qui respecte vos disponibilités. Le règlement est effectué lors de la réservation. En complément, je peux vous proposer une teinture des sourcils. Le jury formule une seule objection, à laquelle je réponds en apportant une réponse adaptée.

Rendez-vous inscrit au planning



✓ RÉPONSE À RETENIR

Rendez-vous vendredi à 16 h 30 pour une épilation des sourcils. Prestation réglée lors de la réservation.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2010)

Bilan de l'épreuve : Cette épreuve orale de CAP Esthétique, session 2010, porte le code 20110 et relève de l'EP2, coefficient 3. L'oral dure 10 minutes, pour une durée globale de 30 minutes. Les quinze mises en situation portent sur la vente de prestations en institut : accueil, conseil, prise de rendez-vous, encaissement, proposition additionnelle et utilisation d'un planning.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Découvrir le besoin et adapter le conseil à la prestation recherchée.
- Respecter les disponibilités du client et les créneaux déjà occupés lors de la prise de rendez-vous.
- Proposer une vente ou une prestation additionnelle et traiter une seule objection.
- Appliquer le moment de règlement indiqué dans chaque scénario : immédiatement ou à la réservation.

Points de vigilance & attentes du jury

- Respecter les contraintes du scénario : disponibilité, horaire, jour et éventuelle échéance.
- Inscrire le rendez-vous dans un créneau libre du planning fourni.
- Formuler une seule objection et proposer explicitement une offre additionnelle.
- Conduire un échange commercial complet sans transformer l'épreuve en interrogation de cosmétologie.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment choisir un rendez-vous dans le planning ?

Repérez d'abord les jours et horaires acceptés par le client, puis vérifiez les créneaux déjà occupés. Inscrivez le rendez-vous dans un créneau libre en respectant les éventuelles contraintes de date ou d'échéance.

Q : Faut-il expliquer en détail la cosmétologie du soin proposé ?

Non. Le sujet précise que l'épreuve n'est pas une épreuve de cosmétologie. Il faut écouter la demande, conseiller une prestation cohérente et conduire l'échange commercial sans développer un cours technique hors consigne.

Q : Que faut-il faire en plus du conseil et de la prise de rendez-vous ?

Il faut traiter l'encaissement conformément au scénario et proposer une vente ou une prestation additionnelle. Le rappel destiné au jury indique aussi qu'une seule objection doit être formulée.

Q : Le sujet indique-t-il le nombre de points attribués à chaque scénario ?

Aucun barème chiffré n'est imprimé pour les quinze scénarios. Il ne faut donc pas attribuer de points aux tâches ; les consignes portent sur l'échange de vente et le remplissage du planning.

Sujet officiel associé (PDF) : https://capecp.fr/assets/annales/cap-ecp/EP2 - Vente de produits et prestation de services/2010/CAP ECP - EP2 - Vente de produits et prestation de services - Session 2010 - 2-Sujet.pdf

Ressources CAP Esthétique Cosmétique Parfumerie : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.